



**PERCORSO FORMATIVO SERVIZI PER IL LAVORO**  
**20 Maggio 2017**

# La comunicazione dei servizi per il lavoro

*Giorgio Rosso*

Fondazione Casa di Carità Arti e Mestieri Onlus



Attenzione, quando parliamo di  
dinamiche comunicative!



Nessuno di noi è uno psicologo o un  
esperto di comunicazione



# Una buona lettura

<http://www.caritasambrosiana.it/Public/userfiles/files/Dall'ascolto%20alla%20comunicazione.doc>

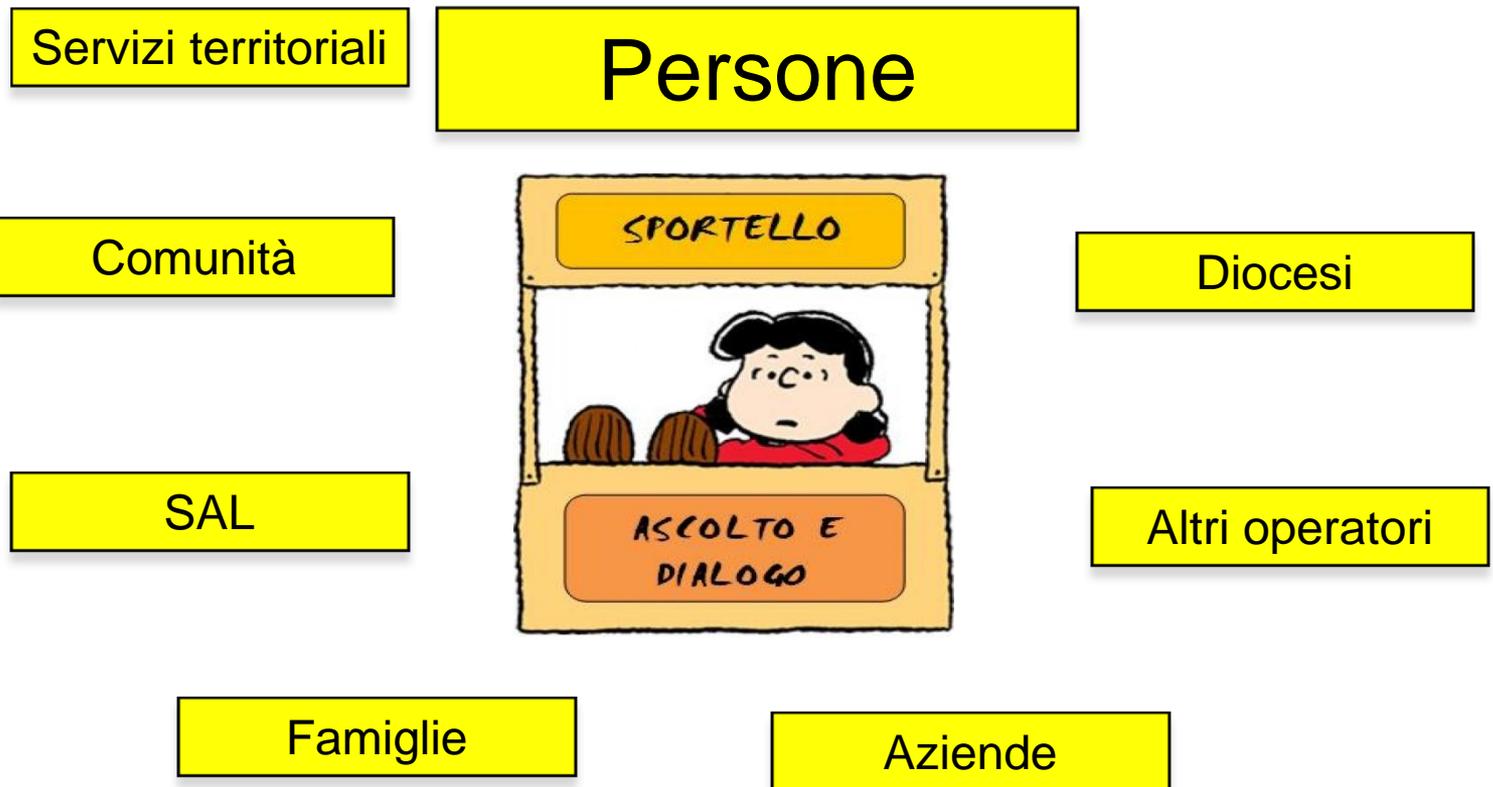
## **“Dall’ascolto alla comunicazione”** Il Centro di ascolto e la comunità

Caritas Ambrosiana

SDOP Scuole Diocesane per Operatori Pastoralì

2004

Vi hanno già parlato dell'importanza della rete?????????



# Qualche spunto

è capace di **comunicare** chi è capace di **ascoltare**



Tra l'altro questo ci permette di evitare le risposte preconfezionate



# Qualche spunto

«L'eccesso di comunicazione annienta l'altro e lo annulla. Ogni comunicazione è **graduale, prudente, rispettosa** dell'altro»  
E anche il mio comunicare **non** cercherà di dire **tutto subito**, ma coglierà quello che si può dire adesso, che è opportuno comunicare in questo momento, quello che è sufficiente adesso.

La comunicazione ha bisogno di tempo. **Non** si può comunicare tutto d'un colpo, in fretta e **senza grazia**



# Qualche spunto

**Comunicare è più che informare:** la vera comunicazione è sempre funzionale ad una **relazione**, la vera comunicazione tende sempre a creare una relazione, perlomeno ad avviare una relazione, si pone sempre nell'orizzonte di una relazione. In questo senso il nostro comunicare non potrà essere a senso unico: non c'è autentico comunicare se non c'è l'intenzione di **suscitare una risposta.**



# Comunicare è “tanta roba”

*Se il comunicare è soltanto parola:*

diventa verbalismo, cioè una parola senza radici,

*Se il comunicare è solo silenzio:* è mutismo, paralisi della comunicazione,

*Se il comunicare è o pretende di essere solo incontro:* “scade nell’esteriorità e nella strumentalizzazione dell’altro”.



# Comunicare verso l'esterno del SAL

*a. Condividere.* Anzitutto, con l'altro operatore

Le comunicazioni “dentro” e “fuori” il SAL si alimentano reciprocamente: non c'è comunicazione con l'esterno se non c'è comunicazione all'interno e viceversa.



# Comunicare verso l'esterno del SAL

***b. Testimoniare.** La comunicazione più ampia all'interno della comunità cristiana dovrà obbedire ovviamente a criteri di riservatezza, di prudenza, di rispetto delle persone.*



# Comunicare verso l'esterno del SAL

## c. *Saper esserci e sapersi togliere.*

*l'atteggiamento dell'operatore deve mantenersi in equilibrio tra le opposte derive del "sequestrare" il caso per sé (me ne occupo io, prendo io l'iniziativa, so io a chi rivolgermi...) e dello "scaricarlo" ad altri (ecco, io ho riferito la cosa a chi di dovere, adesso se la caccino gli altri, io il mio compito l'ho assolto...).*



# Comunicare verso l'esterno del SAL

Un altro presupposto della comunicazione verso l'esterno è l'esistenza e il riconoscimento, da parte del gruppo, della figura del **coordinatore** che rappresenta il gruppo nei confronti delle realtà esterne ed è riconosciuto dalle stesse come il referente del gruppo



# La comunicazione con la persona

- Innanzi tutto occorre **chiarezza** che è il primo modo di rispettare la dignità dell'altro e dargli fiducia
- Occorre rassicurare le persone, ma non illuderle, non generare aspettative che non si può essere in grado di soddisfare



# La comunicazione con la persona

- **motivare le richieste** che vengono fatte
- **offrire delle spiegazioni**
- **dichiarare i contatti** che occorre prendere.
- chiedere il **consenso** prima di prendere contatti con l'esterno
- rispettare comunque la **volontà** della persona



# Gli strumenti della comunicazione

Ogni comunicazione che esce dal SAL e coinvolge la comunità nel suo insieme, va condivisa all'interno del gruppo e con il resto della comunità (responsabile Caritas parrocchiale, Parroco, consiglio pastorale, altri gruppi...) rispetto all'opportunità, nel contenuto e nelle modalità (tempi, luoghi, forma...).



# Gli strumenti della comunicazione

Si comunica con le parole ma anche...

- con il “modo”
- con l’ambiente



# e ora...al lavoro

Elementi da definire per qualsiasi comunicazione:

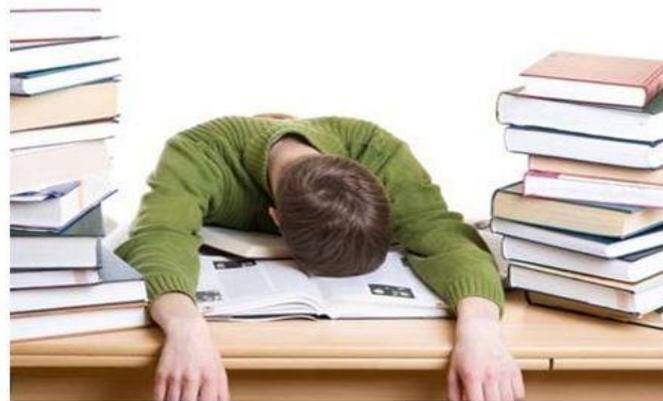
- Che cosa devo comunicare
- Perché
- Come
- A chi
- Quando



	<b>Che cosa</b>	<b>Perché</b>	<b>Come</b>	<b>A chi</b>	<b>Quando</b>
<b>Persone/a</b>					
<b>Comunità</b>					
<b>Servizi territoriali</b>					
<b>SAL</b>					
<b>Famiglie</b>					
<b>Diocesi</b>					
<b>Altri operatori</b>					
<b>Aziende</b>					
<b>.....</b>					



Grazie per l'attenzione





**Per capirsi non occorre essere simili,  
ma riuscire a comunicare al di là delle  
parole...**

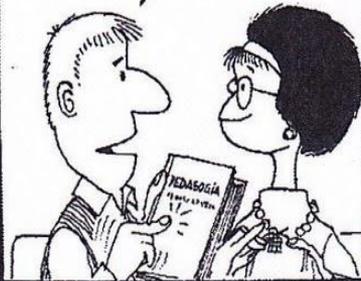
**- Teresa D'Auria**



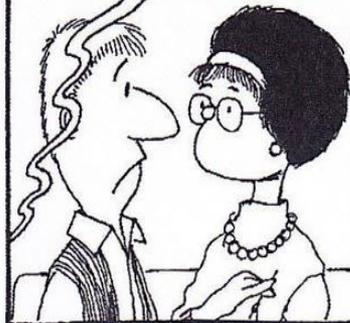
"..RISPONDERE CON SEMPLICITÀ E CHIAREZZA ALLE DOMANDE DEI FIGLI AUMENTA LA COMUNICAZIONE E LA FIDUCIA DI QUESTI VERSO I LORO GENITORI!"



"CON SEMPLICITÀ E CHIAREZZA"... COSÌ VOGLIO RISPONDERE DA OGGI ALLE DOMANDE DI MAFALDA!



PAPÀ, SAPRESTI SPIEGARMI PERCHÉ L'UMANITÀ FUNZIONA COSÌ MALE?



S'È ADDORMENTATO?



Ma tu mi ascolti quando  
non parlo?

@valemille



Quello che le donne dicono

Mi piacciono le persone  
che dicono quello che  
pensano, e soprattutto  
mi piacciono le persone  
che fanno quello che  
dicono!

